

TESIS
PENGARUH PERSEPSI NILAI DAN KEPUASAN
KONSUMEN TERHADAP *POSITIVE WORD OF*
***MOUTH* DAN PEMBELIAN KEMBALI**
(STUDI PADA KONSUMEN KLINIK KOPI YOGYAKARTA)

IMPACT OF PERCEIVED VALUE AND CUSTOMER SATISFACTION
ON POSITIVE WORD OF MOUTH AND REPURCHASE INTENTIONS
(STUDY ON CUSTOMER OF KLINIK KOPI YOGYAKARTA)

Diajukan Oleh:

HENDRA MAULANA PRAMADHA
20161020010

Telah Disetujui Oleh:



Pembimbing I

Dr. Nuryakin, MM

Tanggal

Pembimbing II

Dr. Susanto, MS

Tanggal

TESIS

**PENGARUH PERSEPSI NILAI DAN KEPUASAN
KONSUMEN TERHADAP *POSITIVE WORD OF MOUTH*
DAN PEMBELIAN KEMBALI
(STUDI PADA KONSUMEN KLINIK KOPI YOGYAKARTA)**

***IMPACT OF PERCEIVED VALUE AND CUSTOMER SATISFACTION
ON POSITIVE WORD OF MOUTH AND REPURCHASE INTENTIONS
(STUDY ON CUSTOMER OF KLINIK KOPI YOGYAKARTA)***

Diajukan Oleh
Hendra Maulana Pramadha
20161020010

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan Dewan Penguji
Program Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal
Yang terdiri dari,

Dr. Siti Dyah Handayani, SE., MM
Ketua Tim Penguji

Dr. Nuryakin, MM
Anggota Tim Penguji

Dr. Susanto, MS
Anggota Tim Penguji

Mengetahui,
Ketua Program Magister Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dr. Arni Surwanti, M. Si

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Hendra Maulana Pramadha

Nomor Mahasiswa : 20161020010

Menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan jika dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, 25 Juli 2020
Yang Membuat Pernyataan,



Hendra Maulana Pramadha
20161020010